

PS-VIII.431.3.2017.TKoz

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Nazwa i adres jednostki kontrolowanej:

Ośrodek Pomocy Społecznej w Santoku ul. Gorzowska 19; 66-431 Santok

Na podstawie przepisów:

- ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej obowiązującej do dnia 31 marca 2017 r. (Dz.U. z 2016 r., poz. 575 ze zm.)
- ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej obowiązującej od dnia 31 marca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r., poz. 697)
- rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 21 sierpnia 2015 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez wojewodę oraz wzoru legitymacji uprawniającej do przeprowadzania kontroli (Dz. U. z 2015r., poz. 1477)

Zespół kontrolny w składzie:

- Tomasz Kozłowski – Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp., posiadający upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 28-1/2017 z dnia 22 lutego 2017r. – przewodniczący zespołu kontrolnego;
- Sylwia Czujko-Bury – Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 28-2/2017 z dnia 22 lutego 2017r. – członek zespołu kontrolnego;

przeprowadził w jednostce w dniu **24 lutego 2017 roku** kontrolę w trybie uproszczonym, nie ujętą w planie kontroli na 2017 rok. Konieczność podjęcia czynności kontrolnych wynikała z faktu złożenia w dniu 8 lutego 2017 r. skargi do tutejszego Wydziału. Skarżący (nie podał w piśmie swojego adresu zamieszkania) poinformował między innymi o nieprawidłowościach dotyczących pracy asystenta rodziny w Ośrodku Pomocy Społecznej w Santoku. Skarga zawierała zarzuty dotyczące pracy asystenta rodziny zatrudnionego w Ośrodku Pomocy Społecznej w Santoku, w szczególności godzin odwiedzania rodzin objętych pomocą, prowadzenia rozmów tylko z niektórymi członkami rodziny oraz przeznaczania czasu pracy na czynności niezwiązane z pracą z rodziną. Mając na uwadze

powyższe, zakresem kontroli objęto sposób realizacji zadań wykonywanych przez asystenta rodziny zatrudnionego w Ośrodku Pomocy Społecznej w Santoku.

Przed przystąpieniem do kontroli Zespół kontrolny złożył pisemne oświadczenia o braku okoliczności uzasadniających wyłączenie od udziału w niniejszej kontroli.

Kontrolę przeprowadzono w obecności p. Ireny Dziubałtowskiej - Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Santoku.

W szczególności ocenie poddano obszary:

- 1) kwalifikacje asystenta rodziny zatrudnionego w Ośrodku Pomocy Społecznej w Santoku,
- 2) efektywność oddziaływań asystenta rodziny na rzecz rodzin korzystających ze wsparcia i pozostających pod opieką asystenta rodziny.

W celu dokonania oceny powyższych obszarów, analizie została poddana dokumentacja potwierdzająca kwalifikacje asystenta rodziny, dokumentacja 6 teczek losowo wybranych rodzin objętych wsparciem asystenta rodziny, a także przyjęto wyjaśnienia od kierownika Ośrodka oraz asystenta rodziny.

Dokonano wpisu do książki kontroli.

Ustalenia z kontroli:

1. Kwalifikacje asystenta rodziny

W celu ustalenia czy asystent rodziny spełnia wymagania kwalifikacyjne, określone w art. 12 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej sprawdzono akta osobowe pana Tomasza Jaśkowiaka zatrudnionego na tym stanowisku. W wyniku kontroli dokumentów znajdujących się w teźce akt osobowych pn. „Asystent Rodziny” - ustalono, że Tomasz Jaśkowiak zatrudniony jest na tym stanowisku na podstawie umowy o pracę od dnia 01 lutego 2011 r. i świadczy usługi w podstawowym systemie czasu pracy, tj. w godzinach pracy Ośrodka Pomocy Społecznej, nie jest to zatrudnienie w zadaniowym czasie pracy. W teźce znajdowały się dokumenty potwierdzające kwalifikacje, tj. kopia dyplomu ukończenia studiów magisterskich na kierunku: pedagogika, w zakresie specjalności opiekuńczo - wychowawczej, świadectwo ukończenia studiów podyplomowych w zakresie: organizacji i administrowania pomocą społeczną oraz w zakresie: edukacji seksualnej i prorodzinnej, a także kopie ukończenia specjalistycznych szkoleń i warsztatów w zakresie pracy z dziećmi i rodziną.

Ustalono, że osoba zatrudniona na stanowisku asystenta rodziny posiada wymagane kwalifikacje oraz systematycznie podnosi swoje umiejętności, w związku z powyższym zespół kontrolny nie stwierdził uchybień w tym zakresie.

Akta kontroli: str. 19-28

2. Efektywność oddziaływań asystenta rodziny na rzecz rodzin korzystających ze wsparcia i pozostających pod opieką asystenta rodziny.

Jak ustalono podczas kontroli asystent rodziny współpracował z 15 rodzinami. Liczba rodzin przydzielona asystentowi nie przekraczała maksymalnej liczby wynikającej z art. 15 ust. 4 ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Ponadto, jak ustalono podczas kontroli, praca asystenta nie jest łączona z wykonywaniem obowiązków pracownika socjalnego. Dokumentacja wszystkich rodzin objętych opieką asystenta rodziny prowadzona była w teczkach, założonych odrębnie dla każdej rodziny, zawierających całość dokumentacji dotyczącej danej rodziny. Analizując zawartość poszczególnych teczek rodzin, stwierdzono, że zawierały one m. in.:

- wniosek pracownika socjalnego o przydzielenie asystenta rodzinie,
- oświadczenie rodziny o wyrażeniu zgody na współpracę z asystentem rodziny,
- plan pracy z rodziną,
- opis działań podejmowanych z rodziną,
- okresowe oceny sytuacji rodziny,
- kserokopię kwestionariusza rodzinnego wywiadu środowiskowego część IV.,
- kserokopię dziennika wizyt w środowisku rodzinnym.

Z analizy jakościowej usług świadczonych przez asystenta rodziny wynika, że wsparcie rodzin prowadzone było na wniosek pracownika socjalnego, który był zatwierdzany przez kierownika ośrodka pomocy społecznej, za zgodą rodzin i przy aktywnym udziale asystenta. Dowodem na to są prowadzone tečky rodzin, w których asystent rodziny gromadził pełną dokumentację dotyczącą bezpośredniej pracy z rodziną.

Akta kontroli: str. 29-30; 87-88;146-147;244-245;268-269; 357-358

Plany pracy dla każdej z rodzin powstały na podstawie dogłębnej diagnozy, opracowanej na podstawie kwestionariusza rodzinnego wywiadu środowiskowego. Brano także pod uwagę aktualną sytuację danej rodziny widzianą z jej perspektywy, jej oczekiwań oraz potrzeb. Plany pracy z rodziną opracowane były w porozumieniu z pracownikiem socjalnym i kierownikiem ośrodka. Plany pracy zawierały opis planowanych działań, mających na celu przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, określały także formę

wsparcia rodziny. Opisy działań podejmowanych przez asystenta zawarte były w notatkach służbowych. Notatki zawierały opis poszczególnych czynności wykonywanych przez asystenta na rzecz rodzin. Dziennik wizyt w środowisku rodzinnym zawierał daty poszczególnych wizyt, miejsce umówionego spotkania oraz czas trwania wizyty. Z analizowanej dokumentacji wynika, że asystent przeznaczał na wizytę od 30 do 120 minut. Liczba wizyt była zróżnicowana w zależności od problemów występujących w danej rodzinie: od 1 do 8 w miesiącu. Średnia liczba spotkań z rodziną to 3 w miesiącu. Z wyjaśnień asystenta wynika, że wizyty odbywają się w godzinach popołudniowych lub rannych w zależności od potrzeb rodziny i występujących w niej problemów. W opinii kontrolujących, należałoby rozważyć zmianę systemu czasu pracy asystenta rodziny na zadaniowy czas pracy, celem uelastyczenia godzin odwiedzin rodzin i umożliwienia skorzystania z usług asystenta również w godzinach późniejszych.

Akta kontroli: str. 31-38; 89-98; 148-157; 246-251; 270-279; 359-372

W okresie objętym kontrolą asystent rodziny udzielał pomocy rodzinom w zakresie:

- poprawy sytuacji życiowej, w tym w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego poprzez podział obowiązków domowych pomiędzy poszczególnych członków rodziny, trening kulinarny, trening czystości i dbania o porządek w domu, motywowanie do systematycznego utrzymywania porządku i czystości w domu rozwiązywania problemów socjalnych,
- rozwiązywania problemów socjalnych poprzez kontakt z pracownikiem socjalnym, rozmowę z rodziną na temat sytuacji materialno - bytowej rodziny, rozmowy o codziennych problemach związanych z utrzymaniem gospodarstwa domowego;
- rozwiązywania problemów psychologicznych poprzez rozmowy wspierające, rozmowy motywujące, wskazywanie możliwości do skorzystania ze wsparcia psychologa w Poradni Psychologiczno – Pedagogicznej w Gorzowie Wlkp. przy ulicy Pankiewicza lub w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Gorzowie Wlkp. przy ulicy Okrzei,
- rozwiązywania problemów wychowawczych z dziećmi poprzez trening wychowawczy, rozmowy na temat samotnego rodzicielstwa i związanych z nim specyficznych problemów wychowawczych, wprowadzenie pojęcia norm i zasad oraz konsekwencji w ich przestrzeganiu, trening pielęgnowania i opieki nad dzieckiem.

Ponadto asystent rodziny podejmował następujące działania:

- motywował członków rodzin do podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
- udzielał pomocy w poszukiwaniu, podejmowaniu i utrzymywaniu pracy zarobkowej,

- udzielał pomocy przy ubieganiu się o świadczenie wychowawcze 500 + oraz świadczenia rodzinne,
- prowadził indywidualne konsultacje wychowawcze dla rodziców i dzieci poprzez pogadanki na temat właściwego stosowania kar i nagród, właściwej organizacji czasu poświęcanego na naukę. W indywidualnych przypadkach kontaktował się z pedagogiem szkolnym,
- prowadził indywidualne konsultacje wychowawcze dla dzieci (poprzez pozytywne wzmocnianie właściwych zachowań dzieci i zwracanie uwagi na nieodpowiednie zachowanie, w indywidualnych przypadkach kontaktował się z pedagogiem szkolnym).

W okresie objętym kontrolą asystent rodziny podejmował działania interwencyjne i zaradcze w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin polegające na:

- występowaniu do policji z wnioskami o zapewnienie bezpieczeństwa rodzinie,
- występowaniu do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych w Santoku o podjęcie działań wobec osób uzależnionych,
- wystąpieniu do sądu rodzinnego w celu ustanowienia kuratora sądowego,
- sporządzaniu, na wniosek sądu oraz policji opinii i informacji o rodzinie i jej członkach,
- wystąpieniu do sądu rodzinnego w związku z zagrożeniem zdrowia i życia członków rodziny oraz ustanowienia kuratora sądowego,
- współpracy z kuratorami sądowymi.

– Akta kontroli: str. 41-86; 87-88;163-243;254-267;284-356; 376-476

Ponadto asystent rodziny dokonywał okresowej oceny sytuacji rodziny nie rzadziej niż co pół roku i przekazywał ją kierownikowi ośrodka. Ocena dotyczyła przede wszystkim przebiegu pracy i postępów rodziny przy realizacji założonych celów. Działania asystenta były adekwatne do planu i potrzeb rodzin.

Akta kontroli: str. 39-40; 99-102;159-162;252-253;280-284; 373-375

Dokumentacja znajdująca się w teczkach badanych rodzin opisuje realizację zadań asystenta rodziny, wynikających z realizacji ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Wątpliwości kontrolujących jednak budzi brak wypracowanego modelu dokumentacji pracy z rodziną. Z analizy wynika, że plany pomocy i ocena rodzin sporządzone są na niejednorodnych formularzach, przez co sprawiają wrażenie nieuporządkowania i przypadkowości. Ustalono, że w okresie kontrolowanym nie podejmowano działań w zakresie opracowania i przyjęcia do stosowania wzorów dokumentów określających

sposób diagnozy najczęściej występujących negatywnych zdarzeń w rodzinach przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych, jak również określających formę, zakres i efekty udzielanego wsparcia w zależności od skali zdiagnozowanych w tych rodzinach problemów. Wskazane byłoby korzystanie z rekomendowanych przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej materiałów metodycznych i organizacyjnych. Dzięki takiemu rozwiązaniu zgromadzona dokumentacja pracy z rodziną będzie przejrzysta.

W analizie uwzględniono również ustne wyjaśnienia asystenta rodziny, które złożył do protokołu w obecności kontrolujących inspektorów oraz Kierownik OPS w Santoku. Pan T. Jaśkowiak zaprzeczył zarzutom dotyczącym sposobu jego pracy zawartym w anonimowej skardze. Przyznał, że często narażony jest na nieprzychylnie opinie, w szczególności, kiedy podejmuje działania dla dobra rodziny, a które nie są po myśli niektórych jej członków. Wyjaśnił, że częstotliwość wizyt w rodzinach zależy od ich potrzeb i konieczności pomocy. Poinformował, że jest w stałym kontakcie z rodzinami objętymi pomocą.

Pani Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Santoku ustosunkowała się do zarzutów odnośnie pracy asystenta rodziny wyjaśniając, że Tomasz Jaśkowiak tą skargą został oszkalowany a zarzuty względem jego osoby są zupełnie bezpodstawne. Poza tym wyjaśniła, że rodziny objęte asystenturą są traktowane z godnością i bardzo wnikliwą oceną sytuacji w jakiej się znajdują. Nigdy wcześniej nie spotkała się ze strony podopiecznych, aby skarżyły się na pracę asystenta rodziny.

Akta kontroli: str. 7-9

OCENA:

W wyniku ustaleń kontroli stwierdzono, że praca asystenta rodziny jest prowadzona stosownie do potrzeb rodzin, a stosowane narzędzia są adekwatne do problemów występujących w badanych rodzinach. Uznano natomiast, że dokumentacja rodzin sporządzona jest na niejednorodnych formularzach.

Należy zatem jednolicie dokumentować pracę z rodziną, tak aby wszystkie plany pracy z rodziną, ich aktualizacje oraz okresowe i końcowe oceny pracy asystenta z rodziną sporządzane były na jednolitych formularzach np. (Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne). Tym samym opisy rodzin korzystających ze wsparcia asystentury będą obszerniejsze i zgodne z wytycznymi MRPiPS. Uznano także, że warto byłoby rozważyć zmianę czasu pracy asystenta rodziny na zadaniowy czas pracy.

W ocenie zespołu kontrolnego anonimowa skarga, która wpłynęła w dniu 8 lutego 2017r. do Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego, w sprawie zarzutów dotyczących realizacji zadań przez asystenta rodziny w Ośrodku Pomocy Społecznej w Santoku jest bezzasadna.

WNIOSKI:

Nie stwierdzono uchybień w zakresie:

- kwalifikacji asystenta rodziny zatrudnionego w Ośrodku Pomocy Społecznej w Santoku,
- efektywności pracy asystenta rodziny.

Wystąpienie pokontrolne sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, z których:

- egzemplarz nr 1 przekazano Kierownikowi Ośrodka Pomocy Społecznej w Santoku,
- egzemplarz nr 2 wraz z aktami kontroli pozostawiono w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp.

Kontrolujący:

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI
w Wydziale Polityki Społecznej

Sylwia Czujko-Bury

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI
w Wydziale Polityki Społecznej

Tomasz Kozłowski

Kierownik komórki do spraw kontroli:

Z up. WOJEWODY LUBUSKIEGO

Grażyna Jelska

Dyrektor

Wydziału Polityki Społecznej